

SAMBUTAN PENGGUNA KERETA BERENJIN PETROL
TERHADAP STESEN SERVIS PETRONAS DI KEPONG

Satu kajian terperinci tentang sambutan pengguna-pengguna kereta berenjin petrol terhadap Stesen Servis PETRONAS di Kepong.

Disediakan oleh :

Muhamad bin Omar	(82417789)
Jamaludin bin Othman	(82414813)
Azizan bin Dali	(81403182)
Rozita bt. Ismail	(81903788)

Satu kertaskerja untuk dikemukakan kepada kajian pengurusan dan perniagaan sebagai sebahagian daripada keperluan Diploma Pengurusan Perniagaan.

INSTITIUT TEKNOLOGI MARA

Kajian Luar Kampus

Jalan Othman

Petaling Jaya

MEI 1985

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu kami ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua yang terlibat dalam melaksanakan projek penyelidikan ini.

Terima kasih yang tiada terhingga kepada mereka yang telah memberikan tunjuk-ajar dan nasihat yang berharga dan dapat kami jadikan panduan. Tanpa kerjasama mereka sudah pasti projek penyelidikan ini tidak dapat dijalankan dengan lancarnya. Penghargaan yang paling tinggi yang dapat kami berikan terutamanya :

- (1) Encik Khairuddin Othman
Pensyarah Projek Penyelidikan

- (2) Encik Abd Halim Ibrahim
Penasihat Projek Penyelidikan

Seterusnya ucapan penghargaan khas kami tujukan kepada mereka-mereka yang telah memberikan kebenaran maklumat butir-butir dan kerjasama yang baik sehingga berjanya projek ini. Mereka-mereka ialah :

- (i) Encik Hamzah Bachik
Pengurus, Jabatan Jualan
PETRONAS Dagangan Sdn Bhd

- (ii) Encik Husnin Othman
Eksekutif Pengurusan, Jabatan Jualan

KANDUNGAN

MUKA SURAT

PENGHARGAAN	i.
JADUAL KANDUNGAN (CONTENTS)	ii.
SENARAI JADUAN-JADUAN (TABLES)	iii.
LAMPIRAN (APPENDICES)	iv.

BAB 1 : PENGENALAN

1.1	Matlumat latarbelakang	1
1.2	Penyata Masalah	6
1.3	Tujuan Kejiselidik	7
1.4	Hipotesis Kajiselidik	7
1.5	Skop	7
1.6	Batasan	9
1.7	Andaian (Assumptions)	9

BAB 2 : LITERATURE REVIEW

2.1	Peranan PETRONAS dalam Perkembangan Industri Petroleum di Malaysia	11
2.2	Sistem Pengendalian Servis Stesen	26
2.3	Pengurusan Stesen Servis PETRONAS di Kepong	33

BAB 3	:	KAEDAH KAJISELIDIK	
3.1		Peringkat Perancangan	41
3.2		'Pilot Test'	50
3.3		Kerja Luar	50
3.4		Peringkat Suntingan	50
3.5		Persembahan Keputusan Kajiselidik	52
BAB 4	:	PENEMUAN DAN ANALISA	
4.1		Analisa Demografi Responden	53
4.2		Analisa Bentuk Pembelian	71
BAB 5	:	KESIMPULAN DAN CADANGAN	100

LAMPIRAN (APPENDICES)

1. PENGENALAN

1.1 Pada 17hb Ogos 1974, Perbadanan Minyak Malaysia telah ditubuhkan sebagai satu agensi Kerajaan yang tunggal untuk memenuhi cita-cita negara dalam penyertaan seluasnya untuk mencarigali dan penghasilan petroleum dalam negeri¹. Ia telah diberi nama PETRONAS iaitu nama singkat bagi Petroleum Nasional Berhad di mana ia telah didaftarkan di bawah Akta Syarikat-syarikat 1965.

Bagi mencapai cita-cita ini, pada 1hb Oktober 1974 Akta Kemajuan Petroleum telah termaktub yang telah memberikan PETRONAS hak kuasa, kebebasan dan keistimewaan di dalam mengendalikan dan memajukan sumber petroleum untuk pembangunan dan keuntungan negara sejajar dengan matlamat Kerajaan². Peranan PETRONAS adalah berpandukan kepada objektif-objektif, diantaranya adalah seperti berikut :

- i) melindungi hak kedaulatan negara dan kepentingannya atas hakmilik dan kemajuan bahan petroleum.

1. "Satu Dekad Perkembangan PETRONAS", Nada PETRONAS, 17 Ogos 1984.

2. Ibid.